

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA
KC SURABAYA DARMO**



Oleh:

AISYAH AMANDA MAFTUHATUL MASLAHAH

NPM : 19.2.02.12072

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2022

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA
KC SURABAYA DARMO**



Oleh:

AISYAH AMANDA MAFTUHATUL MASLAHAH

NPM : 19.2.02.12072

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2022

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA
KC SURABAYA DARMO**



**Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia**

Diajukan Oleh :

AISYAH AMANDA MAFTUHATUL MASLAHAH

NPM : 19.2.02.12072

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
STIESIA SURABAYA
2022**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA
KC SURABAYA DARMO**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

AISYAH AMANDA MAFTUHATUL MASLAHAH
NPM: 19.2.02.12072

Telah dipertahankan di depan
Tim Penguji pada 29 Oktober 2022

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Khuzaini, S.E., M.M.
Anggota : 1. Dr. Sonang Sitohang, S.M.I., M.M.
2. Krido Eko Cahyono, SE., MM.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima
Oleh :

Dosen Pembimbing



Dr. Khuzaini, S.E., M.M.

Ketua Program Studi SI Manajemen



Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA



Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : AISYAH AMANDA MAFTUHATUL MASLAHAH

N.P.M : 19.2.02.12072

menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA
KC SURABAYA DARMO**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 29 Oktober 2022, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila demikian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 29 Oktober 2022

Yang membuat pernyataan,



AISYAH AMANDA MAFTUHATUL M.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWIWA

Nama : Aisyah Amanda MaftuhatulMaslahah
NPM : 19.2.02.12097
Program Studi : Manajemen
Tempat/TanggalLahir : Lamongan, 13 September 1997
Agama : Islam
JumlahSaudara/Anak ke : 1 (Satu)/ 2 (Dua)
AlamatRumah : Jl. Bronggalan 2F No.18A Surabaya
Status : Menikah

B. Orang Tua

Nama : Muliani
AlamatRumah/ Telepon : Dsn. WalangkopoKec. Sarirejo
Kab. Lamongan
Alamat Kantor/Telepon : 085655485867
Pekerjaan/Jabatan : Guru

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Kedungkumpul 1 Sarirejo Lamongan tahun 2009
2. Tamat SLTP di SMP Negeri 1 Lamongan tahun 2012
3. Tamat SLTA di SMA Negeri 2 Lamongan tahun 2015
4. Tamat Diploma III di Universitas Airlangga, Surabaya tahun 2018

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Jl. Menur Pumpungan No. 30 Surabaya	Alih Jenjang	2019-2021	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
2015	Bank Jatim Kantor Pusat	-	Magang
2019	Pt Bank Syariah Mandiri Pt Bank Syariah Indonesia	Pelaksana	Operasional

Dibuat dengan Sebenarnya,

Aisyah Amanda M.M.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABA PADA BANK SYARIAH INDONESIA KC SURABAYA DARMO”**.

Penulisan skripsi ini merupakan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang Pendidikan Sarjana Ekonomi jurusan manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya (STIESIA). Selama proses penulisan ini penulis menyadari masih terdapat kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun yang diharapkan penulis untuk menyempurnakan skripsi ini. Tidak lupa pula penulis menyampaikan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E, M.Si, Ak, CA, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si. Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Dr. Khuzaini, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang dengan sabar memberikan masukan, saran dan motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Seluruh dosen yang telah memberikan ilmu, wawasan dan pengalaman, juga para pegawai di STIESIA yang membantu urusan administrative selama penulis menempuh Pendidikan.
5. Karyawan dan nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Darmo yang telah membantu berbagai pengambilan data dan responden dalam penyelesaian skripsi.
6. Suami dan keluarga yang selama ini telah membimbing, memberi dukungan dan selalu mendoakan yang terbaik bagi penulis.

Dalam penyusunan skripsi ini, besar harapan penulis agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan bagi penulis sendiri khususnya untuk pembaca umumnya.

Surabaya, 20 Oktober 2022

Aisyah Amanda Maftuhatul M.



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMBUNG DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penulisan	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB 2 TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka.....	8
2.1.1 Pengertian Bank.....	8
2.1.2 Pengertian Bank Syariah.....	9
2.1.3 Produk-Produk Bank Syariah	11
2.1.4 Karakteristik Jasa atau Layanan	13
2.1.5 Kepuasan Pelanggan.....	15
2.1.6 Faktor-Faktor Menentukan Tingkat Kepuasan Pelanggan	16
2.1.7 Dimensi Kualitas Pelayanan	17
2.1.8 Meningkatkan kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Jasa.....	19
2.1.9 Efek Kepuasan dan Ketidakpuasan Pelanggan dari Konsumsi Jasa.....	20
2.1.10 Mengukur Kepuasan Pelanggan	21
2.1.11 Implikasi Kepuasan terhadap Perilaku Purna Pembelian	22
2.2 Rerangka Konseptual	24
2.3 Pengembangan Hipotesis	24
BAB 3 METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian	28

3.1.1	Jenis Penelitian	28
3.1.2	Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian	28
3.2	Teknik Pengambilan Sampel	29
3.3	Devinisi Operasional Variabel	30
3.4	Jenis & Sumber Data	31
3.5	Teknik Pengumpulan Data	31
3.6	Teknik Analisis Data	32
3.6.1	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	34
3.6.2	Analisis Deskriptif	35
3.6.3	Analisis Regresi Linier Berganda.....	35
3.6.4	Pengujian Asumsi Klasik.....	36
3.7	Uji Kelayakan Model	38
3.7.1	Uji F (anova).....	38
3.7.2	Koefisien Determinasi (R^2).....	39
3.7.3	Pengujian Hipotesis (Uji T).....	39
BAB 4 PEMBAHASAN		
4.1	Deskripsi Objek	40
4.1.1	Sejarah PT. Bank Syariah Indonesia	40
4.1.2	Makna Logo BSI	42
4.1.3	Visi dan Misi Bank BSI.....	45
4.2	Karakteristik Responden	45
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..	45
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	46
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	46
4.3	Statistik Deskriptif.....	47
4.4	Uji Validitas.....	49
4.5	Uji Asumsi Klasik	54
4.5.1	Uji Normalitas	54
4.5.2	Uji Multikolinieritas	55
4.5.3	Uji Hetroskedastisitas	56
4.5.4	Analisis Regresi Berganda.....	58
4.6	Pengujian Hipotesis	59
4.6.1	Uji t	59
4.6.2	Uji F.....	60
4.6.3	Koefisien Determinasi	61
4.7	Pembahasan	62
4.7.1	Pengaruh Tangible terhadap Kepuasan Naasabah	62
4.7.2	Pengaruh Reliability terhadap Kepuasan Nasabah	63
4.7.3	Pengaruh Responsiveness terhadap Kepuasan Nasabah	64
4.7.4	Pengaruh Assurance terhadap Kepuasan Nasabah	65
4.7.5	Pengaruh Empathy terhadap Kepuasan Nasabah	66

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	67
5.2 Saran	67
5.3 Keterbatasan	68
JADWAL PENELITIAN	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	72



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Hasil Penilaian Layanan BSI.....	3
Tabel 4.1	Persentase Jenis Kelamin Responden.....	45
Tabel4.2	Persentase Usia Responden	46
Tabel 4.3	Presentase Pekerjaan.....	47
Tabel 4.4	Analisis Deskriptif	48
Tabel4.5	Uji Validitas Tangible.....	50
Tabel4.6	Uji Validitas Reliability.....	50
Tabel 4.7	Uji Validitas Responsiveness	51
Tabel4.8	Uji Validitas Assurance.....	51
Tabel4.9	Uji Validitas Emphaty.....	52
Tabel4.10	Uji Validitas Kepuasan Nasabah.....	52
Tabel4.11	Uji Reliabilitas.....	53
Tabel4.12	Uji Multikolinearitas	55
Tabel4.13	Analisis Regresi Berganda.....	58
Tabel4.14	Uji t.....	59
Tabel4.15	Uji F Simultan	61
Tabel4.16	Koefisien Determinasi	61

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	23
Gambar 4.1 Uji Normalitas.....	54
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas.....	57



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuisisioner	72
2. Rekapitulasi Jawaban Responden.....	75
3. Output SPSS	77

